

## Finalità del corso

La comunicazione è alla base di ogni relazione; tuttavia, spesso si trascurano molti aspetti legati alle relazioni con i clienti (ascolto delle loro esigenze, spiegazione e valorizzazione dei propri servizi, tecniche di comunicazione interpersonale ecc.). Il corso si prefigge quindi di sensibilizzare i partecipanti all'orientamento al cliente e a tutti i vantaggi che ne derivano, trasferendo metodi, comportamenti di comunicazione e relazioni efficaci che permettono di apprendere e di mettere in pratica quelle tecniche che consentono di risparmiare tempo, energie e malintesi.

## Argomenti



- I vantaggi di un orientamento al cliente (in una logica di "marketing" del proprio negozio) Le 7 leggi del tempo
- Comportamento e comunicazione efficace: metodi, regole, processo
- L'ascolto e l'esplorazione dei bisogni
- La comunicazione non verbale e il "modo" con cui si comunica
- Come costruire una relazione di fiducia
- Gestire le obiezioni, le situazioni conflittuali e l'insoddisfazione dei clienti
- Valorizzare la propria "offerta" e servizi

## Tempo di svolgimento

**Date/Sede:** 12 ore 6-13-20-27 Maggio e 3-10 Giugno 2010 – 19.00/22.00  
Via Torretta, 12 Bergamo

## Strumenti

La modalità didattica è molto interattiva al fine di favorire un trasferimento concreto ed utile di contenuti.  
Si prevede di coinvolgere i partecipanti attraverso simulazioni della loro realtà lavorativa quotidiana, confronti, ed attività metaforiche d'aula.

## Costo previsto

€ 180,00 + IVA

## Certificazione rilasciata

Attestato di frequenza alla fine del corso

***Il corso è rivolto ad aziende associate e sarà attivato al raggiungimento di un numero minimo di partecipanti***